

MESURES GÉNÉRALES & INFRASTRUCTURES
SERVICE VN & VO
SERVICE APRÈS-VENTE
SERVICE PIÈCES DE RECHANGE



NOUS AVONS LE PLAISIR DE METTRE À DISPOSITION CE PLAN DE PRÉVENTION ET DE REPRISE POUR LE DÉCONFINEMENT DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTEURS ET DE RÉPARATEURS AUTOMOBILES

COVID-19 : PROTECTION DES SALARIÉS ET CLIENTS **MAGASIN & PIÈCES DE RECHANGE**

Ce plan de prévention et de reprise a pour objet d'offrir des conditions sanitaires optimales aux collaborateurs et aux clients dans votre entreprise, et pour éviter la contagion lors de la relance de vos activités.

.....

BONNE REPRISE ET BON SUCCÈS À VOUS !!
A VOTRE DISPOSITION SI BESOIN



Bien que complets et opérationnels, ces plans de préventions n'abordent pas tous les aspects nécessaires à la reprise de vos activités et peuvent être soumis à l'évolution des décrets et textes officiels dans les prochains jours ; Vous devez donc vous tenir informés et faire appel à un conseil en cas de doute pour connaître l'entière des mesures sociales, des mesures fiscales, des mesures en droit des affaires ainsi que des aides financières liées à vos activités. O+ Automotive ne pourra en aucune être tenue pour responsable de la non exhaustivité des informations.

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

6 Magasin PDR

6.1 Accueil téléphonique PDR (si spécifique PDR)

1	Préparer la visite du client au magasin	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Lors de chaque contact client, les mesures principales doivent lui être expliquées pour l'enlèvement des pièces au comptoir du magasin (port des protections, venir seul en concession, apporter son stylo...). Un script est utilisé par chaque magasinier au téléphone pour ne rien oublier.					

6.2 Accueil PDR sur site (si spécifique PDR)

2	Entrée et sortie clients PDR	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Une organisation a été mise en place pour limiter les contacts entre clients PDR entrants et sortants de l'établissement (si possible, avec 2 portes de créer une entrée et une sortie avec un sens de circulation)					
3	Parcours piéton PDR	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Un parcours balisé complète la signalétique PDR habituelle pour présenter le parcours obligatoire du client dans l'établissement (stop trottoir, roll up, tensateurs, affichages explicatifs de la distanciation...). Le marquage au sol doit permettre de matérialiser une distance de 2 mètres entre le client et le comptoir du magasin par exemple. Si la météo le permet, on invitera le client à patienter à l'extérieur de l'établissement. Les collaborateurs doivent être sensibilisés à l'importance du rappel permanent des règles aux clients.					
4	Poubelles pour les clients	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Des poubelles ont été installées et identifiées sur le parcours des clients pour collecter les déchets potentiellement contaminés. Une solution virucide conforme à la norme NF EN 14476 est utilisée pour la désinfection régulière des poubelles dans l'établissement par le service de nettoyage. Ces poubelles sont équipées de couvercles.					
5	Protection du bureau ou comptoir extérieur	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Un équipement a été mis en place pour assurer une séparation entre les clients et la personne en charge du comptoir extérieur du magasin (paroi vitrée ou en plexiglass...)					
6	Port des protections au comptoir extérieur	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Le (a) collaborateur (trice) en charge de l'accueil dispose des équipements nécessaires et adaptés au nombre important de contacts journaliers (masques en suffisance, gants, gel hydroalcoolique...).					
7	Mise à disposition de protections pour les clients	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Lorsque le client ne dispose d'aucun équipement adapté, on lui proposera un kit de protection (masque et gants) ainsi que l'accès à une solution hydroalcoolique.					

6.3 Espace d'attente après-vente (si spécifique PDR)

8	Utilisation de la salle d'attente PDR	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
	Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'installation de clients dans l'espace d'attente (nombre de places, distanciation par le positionnement de panneaux d'interdiction sur les chaises ou les fauteuils...)					

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
9	Affichage dans la salle d'attente PDR Un affichage rappelle aux clients les consignes d'utilisation de l'espace d'attente (nombre de places, distanciation, utilisation des poubelles, mise à disposition de kits de protection...).	oui	non			
10	Désinfection de la salle d'attente PDR Une solution désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 (spray, lingettes par exemple) est utilisée pour nettoyer l'espace d'attente client (mobilier, sol...) ainsi que les éventuels équipements informatiques (écran, ordinateur en accès libre...).	oui	non			
11	Retrait des livres et revues PDR Les livres et revues ne sont plus disponibles dans la salle d'attente pour éviter la contamination entre lecteurs.	oui	non			
6.4 Service boissons et autres (si spécifique PDR)						
12	Arrêt des distributeurs de boissons Les machines à boissons (machine à café) et la distribution de nourriture (viennoiseries, snacking) sont arrêtées pendant la période de Covid-19. Un affichage interdit l'utilisation de ces machines à café et autres fontaines à eau dans l'établissement. Pour pallier à cela, l'entreprise fournira des bouteilles individuelles.	oui	non			
6.5 Vente au comptoir						
13	Utilisation de bureaux du magasin fermés Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'utilisation des bureaux fermés (port des équipements, distanciation par le positionnement éloigné des chaises et fauteuils sur un repérage au sol, porte ouverte...). Lorsque les bureaux ne permettent pas de garantir le respect des meilleures conditions sanitaires, ils ne sont plus utilisés dans le cadre de la relation client et une affiche en avertit les collaborateurs. Pour les collaborateurs en interne, on préconise 1 collaborateur par 15 m2.	oui	non			
14	Protection des bureaux ou du comptoir magasin Chaque bureau du magasin de l'établissement, même en open space, ou comptoir est muni d'une paroi de protection en verre ou en plexiglass pour pouvoir converser en toute sécurité avec les prospects et clients.	oui	non			
15	Désinfection du poste de travail magasinier Une solution désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 (lingettes, spray par exemple) est utilisée pour nettoyer les équipements des bureaux du magasin.	oui	non			
16	Préparer la visite du client au magasin Lors de chaque contact client téléphonique ou par e-mail, les mesures principales doivent lui être expliquées (port des protections, venir de préférence seul en concession, apporter son stylo...). Un script est utilisé par chaque collaborateur au téléphone pour ne rien oublier et un document pourra être envoyé par e-mail avec la confirmation de rendez-vous.	oui	non			
17	Vente aux MRA Pendant la période de Covid-19, on privilégiera la livraison des pièces chez les clients professionnels afin de limiter leur passage dans l'entreprise.	oui	non			
18	Accueil des clients au magasin Des règles ont été établies pour un accueil professionnel des clients magasin sans contact physique : accueil debout, salutations de la tête, le client est appelé par son nom...	oui	non			

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

19	Documentation pièces et accessoires On privilégiera la documentation électronique pendant la période de Covid-19 et on n'utilisera pas de support papier pour la promotion des pièces et accessoires (pas de brochure par exemple).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
20	Collecte des documents Une boîte dédiée sera mise à la disposition des clients pour collecter les documents nécessaires (carte grise, CNI et autres informations...). Le magasinier portera des gants pour manipuler ces supports.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
21	Collecte des clés Une solution doit permettre la désinfection des clés des véhicules clients (spray, lingettes par exemple).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
22	Bon de commande et documents Si cela est possible, on privilégiera l'élaboration et la signature électronique des contrats passés avec les clients (bon de commande...) pendant la période de Covid-19 et on n'utilisera pas de support papier.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
23	Signature des documents papier Lorsque la signature électronique n'est pas possible, le client signera ses documents (bon de commande) avec son propre stylo ou on lui mettra à sa disposition un gant puis un stylo.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
24	Désinfection des équipements administratifs du magasin Les équipements utilisés dans le cadre de la vente de pièces ou accessoires seront désinfectés chaque soir (boîte, stylos, terminal de paiement...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
6.6 Stockage						
25	Utilisation du magasin (stockage) Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'utilisation du magasin et des locaux attenants (distanciation entre magasiniers, interdiction d'attente à plusieurs au comptoir atelier, interdiction de travailler à plusieurs dans le même rayon, un seul magasinier dans les zones exigües...). Les autres règles de vie du magasin sont communiquées dans les chapitres 1.6, 1.8, 1.9 et 1.10 de ce plan de prévention).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
26	Utilisation des bureaux du magasin Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'utilisation des bureaux fermés dans le magasin (port des équipements, distanciation par le positionnement éloigné des chaises sur un repérage au sol ou retrait d'une chaise sur deux, porte ouverte, 1 magasinier à la fois dans un bureau exigü...). Pour les collaborateurs en interne, on préconise 1 collaborateur par 15 m2.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
27	Règles d'utilisation des EPI Des règles sont clairement établies, formalisées et communiquées sur les mesures et les équipements à utiliser en fonction des zones et des activités dans le magasin (masque ou visière, lingette pour nettoyer le poste de travail, gants ou gel hydroalcoolique...). Les équipements du magasin sont manipulés avec des gants changés régulièrement.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
28	Stockage des EPI Le magasin PDR aura, pendant la période de Covid-19, la responsabilité du stockage, dans des conditions préservées, des Equipements de Protections Individuelle, personnels neufs ainsi que le stockage des produits de désinfection et de nettoyage. Le processus habituel d'approvisionnement inter services sera maintenu (débit des produits sur des OR et facturation en cessions internes).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

29	EPI au magasin Les Equipements de Protection Individuelle sont approvisionnés en suffisance pour permettre leur remplacement régulier. Un responsable est nommé chaque semaine dans l'équipe pour faire le point sur les besoins.	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
	Désinfection du magasin Une solution désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 (lingettes) est utilisée pour nettoyer les rayonnages et équipement du magasin.	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
6.7 Espace boutique						
31	Utilisation de l'espace boutique Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'accès à la boutique (affichage sur la distanciation, nettoyage des articles après manipulation par exemple...).	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
	Désinfection de l'espace boutique Une solution désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 (spray, lingettes par exemple) est utilisée pour nettoyer la boutique (mobilier d'exposition d'accessoires et de produits dérivés, vitrines, mannequins...). Le nettoyage avec une solution désinfectante virucide (spray) ou le lavage à 60°C doit être réalisé après essayage des vêtements. Dans la négative, l'espace boutique sera fermé provisoirement et un affichage d'interdiction installé.	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
33	Documentation accessoires et produits dérivés On privilégiera la documentation électronique pendant la période de Covid-19 et on n'utilisera pas de support papier pour la promotion des accessoires et des produits dérivés (pas de catalogue par exemple).	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>

Plan de reprise d'activité destination à des distributeurs et réparateurs automobiles

4 Magasin PDR

4.1 Pilotage du plan de reprise post Covid-19 - PDR

1	Stratégie de relance Une stratégie de relance de l'activité PDR est clairement définie (après COVID-19) elle tient compte notamment des orientations de la marque (si définies) et de l'entreprise. Le Responsable PDR est associé à sa définition, il la connaît et la maîtrise.	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
	Risques et opportunités Les risques et opportunités ayant un impact potentiel sur l'activité PDR sont identifiés et formalisés (analyse SWOT) ; le contexte COVID-19 a été pris en compte dans cette analyse.	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>
3	Politique commerciale La nouvelle politique commerciale PDR de la marque consécutive au COVID-19 (si définie) est parfaitement maîtrisée par le responsable PDR (primes constructeur, revue des objectifs...)	oui	non	<i>Responsable (s)</i>	<i>Échéance</i>	<i>Actions (s)</i>

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

	Objectifs			Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
4	Objectifs Les objectifs PDR ont été revus suite à la crise sanitaire du COVID-19 (achats, stock, objectifs de reprise d'activité...)	oui	non			
5	Payplans Les payplans PDR ont été revus suite à la révision de la politique et des objectifs PDR (avenants...)	oui	non			
6	Challenges Des challenges PDR liés à la crise du COVID-19 ont été mis en place (primes sur ventes pneumatiques, désinfection climatisation, nettoyage véhicule client...)	oui	non			
4.2 Plan Marketing et de communication - PDR						
7	Plan et budget Marketing Les plan et budget Marketing PDR ont été revus afin qu'ils soient adaptés au contexte lié à la crise sanitaire (événements annulés, nouvelles actions définies pour dynamiser l'activité...)	oui	non			
8	Actions de relance d'activité De nouvelles actions de Marketing et de communication sont définies et mises en œuvre afin de relancer l'activité PDR : campagnes de relances clients, communication sur les mesures mises en place (rassurer les clients...).	oui	non			
9	Opérations Marketing constructeur post-COVID L'entreprise participe activement aux opérations Marketing PDR nationales post-COVID proposées par le constructeur (si existantes)	oui	non			
10	Actions de communication Des actions de communication PDR permanente sont menées (sites Internet, page Google My Business, réseaux sociaux, SMS...); elles rassurent les clients sur les conditions d'accueil sécurisées mises en place.	oui	non			
11	Leads téléphoniques La réception et le transfert des leads téléphoniques PDR au magasin sont efficaces et maîtrisés.	oui	non			
12	Leads reçus par e-mail Une organisation efficace a été mise en place pour traiter les leads reçus par e-mail (demandes de prix, d'informations PDR...); traçabilité de la réponse (e-mail), surveillance par la hiérarchie.	oui	non			
4.3 Accueil et exposition PDR						
13	Mise à niveau de l'Accueil et de l'exposition PDR L'espace PDR est remis en état avant l'arrivée des clients : - dépoussiérage et nettoyage du mobilier et des bureaux, - nettoyage des sols et des murs, - nettoyage des accessoires exposés et des vitrines, - relamping si nécessaire, - arrosage des plantes ou remplacement des plantes en mauvais état, - actualisation ou nettoyage de la PLV.	oui	non			

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

4.4 Gestion des stocks PDR

14	État des stocks PDR Le stock PDR est à jour : - état des stocks PDR et ancienneté, - état de paiement des stocks, - analyse des besoins atelier en vue de procéder à une commande de stock, - commande de stock en vue des besoins en semaine 1 (ateliers, MRA...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

4.5 Gestion des livraisons PDR

15	Administration PDR Les dossiers clients sont à jour et mes livraisons programmées : - état des dossiers livrés avant le confinement (balances clients...), - état des livraisons programmées en semaine 1, - relance des clients pour impayés éventuels, - relance des clients pour programmation des livraisons de pièces, - construction du planning de livraisons.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

4.6 Gestion des livraisons PDR

16	Reprise des activités L'équipe magasin sera prête pour la reprise : - les modalités de reprise ont été communiquées aux équipes (horaires, plan Covid-19...), - les outils et informations de l'équipes sont disponibles et à jour (gestion des commandes, charge atelier, redéfinition des priorités...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)



16 ans d'expérience
dans le secteur
Automobile



Plus de 1200
entreprises
accompagnées



Plus de 20
consultants experts
en France,
Benelux et Suisse



Plus de 11 M€
de CA en Audit,
Conseil et
Coaching



Plus de 95 %
de taux de
satisfaction et
fidélité de
nos clients



Conception et
animation de
programmes
d'Excellence réseau et
de référentiels



Audit, Diagnostic



Etudes



Conseil stratégique
et technique



Accompagnement,
coaching individuel ou
d'équipe



Coaching
organisationnel



Assessment



Formation
Action

VOS RÉSULTATS NE SONT PAS À LA HAUTEUR DE VOS AMBITIONS ?

LE DÉFI DES 100 JOURS 100 JOURS POUR
AUGMENTER LA RENTABILITÉ, LA SATISFACTION CLIENT
ET LES COMPÉTENCES

LE DÉFI DES
100
JOURS DE L'AUTOMOBILE